

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penulisan	4
1.6 Metode Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Teori Antrian	5
2.2 Konsep Dasar Teori Antrian	6
2.3 Karakteristik Sistem Antrian	6
2.3.1 Pola Kedatangan Pelanggan	6
2.3.2 Pola Pelayanan	7
2.3.3 Kapasitas Sistem	9
2.3.4 Disiplin Antrian	9
2.3.5 Notasi Kendal-Lee	10
2.4 Proses Stokastik	11
2.5 Proses Poisson	12
2.6 Proses Kelahiran dan Kematian	13
2.7 Peluan <i>Steady-State</i>	16

2.8	Peluang dan Ekspektasi dari Sistem Antrian	16
2.9	Uji Kecocokan <i>Chi-Square</i>	17
BAB III MODEL ANTRIAN PADA PEMBUATAN SIM C.....		19
3.1	<i>Single Channel Multiple Phase</i>	19
3.2	Model Antrian M/M/1	20
3.3	Model Antrian M/M/k	28
3.3.1	Populasi dari $n \leq 2$	29
3.3.2	Populasi $n > 2$	30
3.3.3	Hubungan Antara n dan k	31
3.3.4	Penentuan Peluang dan Ekspektasi	34
3.4	Model Antrian M/M/1 Pola Kedatangan Berkelompok	37
3.5	Model Antrian M/M/1 Pola Pelayanan Berkelompok.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Gambaran Umum Antrian Pembuatan SIM di Polrestabes Kota Bandung	45
4.2	Pengolahan Hasil Penelitian	46
4.2.1	Pengolahan Data Loker Pendaftaran	46
4.2.1.1	Loker Pendaftaran untuk Kedatangan	46
4.2.1.2	Loker Pendaftaran untuk Waktu Pelayanan	49
4.2.2	Pengolahan Data Ruang Ujian Teori.....	51
4.2.2.1	Ruang Ujian Teori untuk Kedatangan	51
4.2.2.2	Ruang Ujian Teori untuk Waktu Pelayanan	54
4.2.3	Pengolahan Data Ruang Ujian Simulator	56
4.2.3.1	Ruang Ujian Simulator untuk Kedatangan	56
4.2.3.2	Ruang Ujian Simulator untuk Waktu Pelayanan	58
4.2.4	Pengolahan Data Ruang Ujian Praktek	60
4.2.4.1	Ruang Ujian Praktek untuk Kedatangan	60
4.2.4.2	Ruang Ujian Praktek untuk Waktu Pelayanan	62
4.2.5	Pengolahan Data Loker Bank.....	64
4.2.5.1	Loker Bank untuk Kedatangan	65
4.2.5.2	Loker Bank untuk Waktu Pelayanan	67

4.2.6	Pengolahan Data Loker Foto	69
4.2.6.1	Loker Foto untuk Kedatangan	69
4.2.6.2	Loker Foto untuk Waktu Pelayanan	72
4.2.7	Pengolahan Data Loker Pengambilan SIM	73
4.2.7.1	Loker Pengambilan SIM untuk Kedatangan	74
4.2.7.2	Loker Pengambilan SIM untuk Waktu Pelayanan	76
4.3	Pembahasan Model Antrian Hasil Penelitian	78
4.3.1	Model Antrian Loker Pendaftaran.....	79
4.3.2	Model Antrian Ruang Ujian Teori	79
4.3.3	Model Antrian Ruang Ujian Simulator	81
4.3.4	Model Antrian Ruang Ujian Praktek	84
4.3.5	Model Antrian Loker Bank	84
4.3.6	Model Antrian Loker Foto	85
4.3.7	Model Antrian Loker Pengambilan SIM.....	86
BAB V PENUTUP.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		91